

Feedback

In our efforts to continually improve our client service delivery, please do not hesitate to provide feedback to us.

If you wish to provide anonymous feedback there is a locked feedback box located in our conference room. Each April we will send a yearly evaluation to you via email or hardcopy

You may also, at any time, speak to the Executive Director to share your thoughts, suggestions and ideas!



The mission of the Alzheimer Society of Timmins-Porcupine District Inc. is to alleviate the personal and social consequences of Alzheimer's disease and other dementias and to promote research.

Alzheimer Society of
Timmins-Porcupine District Inc.

38 Pine St N Suite 107 A
Timmins, ON
P4N 6K6
Phone: 705-268-4554
Fax: 705-360-4492
E-mail: director@alzheimerstimmins.com

Alzheimer Society
TIMMINS - PORCUPINE DISTRICT

Client Rights
and
Responsibilities

&

Feedback
Procedures

Client Bill of Rights

All individuals who use services provided by the Alzheimer Society Timmins-Porcupine District Inc. have;

Rights

- The right to be dealt with in a courteous and respectful manner and to be free from mental, physical and financial abuse.
- The right to be dealt with in a manner that respects client dignity and privacy and that promotes client autonomy.
- The right to be dealt with in a manner that recognizes client individuality and that is sensitive to and responds to client needs and preferences, including preferences based on ethnic, spiritual, linguistic, familial and cultural factors.
- The right to have information about the service(s) provided to him/her in a way they understand and to be told who will provide service.
- The right to participate in assessment of his/her requirements and development of his/her Care Plan, as well as participation in any and all reviews, evaluations and revisions of the client plan of service.

- The right to give or refuse consent to the provision of any service offered by the Alzheimer Society Dufferin County and/or referral to a community agency.
- The right to raise concerns or recommend changes in the service provided to him/her (and in connection with policies and decisions that affect his/her interests), to the Alzheimer Society Timmins-Porcupine District Inc., government officials or to any other person, without fear of interference, coercion, discrimination, retribution or reprisal.
- The right to choose for themselves which service or parts of service plan he/she agrees to participate.
- The right to be informed of the laws, rules, and policies, which direct the operation of the Alzheimer Society Timmins-Porcupine District Inc
- The right to be informed in writing of the procedures for initiating complaints about the Alzheimer Society Timmins-Porcupine District Inc
- The right to have his/her records kept confidential, with disclosure only when the Society is required or allowed by law, or when clients have consented to such disclosure.



Responsibilities

- To treat the service provider with dignity, courtesy, and respect.
- To maintain a safe working environment free from smoke, environmental hazards and by securing pets.
- To refrain from subjecting the service provider to any form of abuse. This also applies to family members.
- To inform the service provider in a timely manner when a change in service is requested, or when the service is no longer required.
- To disclose to the service provider all relevant information which would affect the safe delivery of service.
- To make every effort to improve communication by providing the services of a translator (family member or friend) when the Society is unable to provide service in the language of choice and the client cannot make his/her preferences known in either official language.
- To be available to discuss the service plan/care plan.

Commentaires

Afin d'améliorer constamment l'offre de services à nos clients, merci de nous faire part de vos commentaires.

Si vous souhaitez nous faire des commentaires de manière anonyme, vous trouverez une boîte verrouillée dans notre salle de conférence. Chaque année, au mois d'avril, nous vous enverrons une évaluation par courriel ou sur document imprimé.

À tout moment, vous pouvez également discuter avec la directrice générale de vos réflexions, suggestions et idées!



La mission de la Société Alzheimer de Timmins-Porcupine District Inc. est d'atténuer les conséquences personnelles et sociales de la maladie d'Alzheimer et des autres maladies cognitives, et d'encourager la recherche.

Alzheimer Society of
Timmins-Porcupine District Inc.

38 Pine St N Suite 107 A

Timmins, ON

P4N 6K6

Phone: 705-268-4554

Fax: 705-360-4492

E-mail: director@alzheimerstimmins.com

Alzheimer Society
TIMMINS - PORCUPINE DISTRICT

Droits et
responsabilités
du client et
procédures
concernant
les rétroactions

Déclaration des droits du client

Toutes les personnes utilisant les services offerts par la Société Alzheimer Timmins-Porcupine District Inc. ont

Rights

- Le droit d'être traité d'une manière courtoise et respectueuse et de ne pas subir de violences psychologiques, physiques et d'abus financier.
- Le droit d'être traité d'une manière respectant leur dignité, leur vie privée et qui encourage leur autonomie.
- Le droit d'être traité d'une manière qui reconnaît leur individualité et qui respecte et répond à leurs besoins et préférences, y compris celles basées sur des facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux et culturels.
- Le droit d'obtenir des renseignements sur les services offerts d'une manière compréhensible, et d'être informé de qui les leur fournira.
- Le droit de participer à une évaluation de leurs exigences et du développement de leur plan de soins, mais aussi de participer à tous les examens, évaluations et révisions de leur plan de service.
- Le droit d'accepter ou de refuser l'offre de tout service proposé par la Société Alzheimer Timmins-Porcupine District Inc. et/ou un aiguillage vers une agence communautaire.

- Le droit de faire part de préoccupations ou de recommander des changements à l'égard des services qui leur sont fournis (et en lien avec les politiques et les décisions ayant un impact sur leurs intérêts), à la Société Alzheimer Timmins-Porcupine District Inc., aux agents du gouvernement ou à toute autre personne, sans crainte d'ingérence, de contrainte, discrimination, rétribution, ou représailles.
- Le droit de choisir, pour elles-mêmes, quel service ou parties de service auquel/auxquels elles acceptent de participer.
- Le droit d'être informé des lois, règlements et politiques qui régissent les opérations de la Société Alzheimer Timmins-Porcupine District Inc.
- Le droit d'être informé par écrit des procédures de dépôt de plainte au sujet de la Société Alzheimer Timmins-Porcupine District Inc.
- Le droit de préserver la confidentialité de leurs dossiers, qui ne seront divulgués uniquement si la Société est tenue par une obligation légale de le faire, ou lorsqu'elles ont accepté de les divulguer.



Responsabilités

- Traiter le fournisseur de service avec dignité, courtoisie et respect.
- Préserver un environnement de travail sécuritaire, sans fumée, ni risque environnemental et en sécurisant les animaux domestiques.
- S'abstenir de faire subir au fournisseur de service des abus quelle que soit leur forme. Cela s'applique également aux membres des familles.
- Informer le fournisseur de service dans un délai convenable lorsqu'un changement de service est demandé ou lorsque le service n'est plus nécessaire.
- Divulguer au fournisseur de service toutes les informations pertinentes qui pourraient affecter une prestation de services sécuritaire.
- De faire tous les efforts possibles pour améliorer la communication en proposant les services d'un interprète (membre de la famille ou ami), lorsque la Société n'est pas en mesure de fournir le service dans la langue choisie et que le client ne peut indiquer sa préférence dans l'une des deux langues officielles.
- Être disponible pour discuter du plan de service/plan de soins.
-